6.1 Podstawy prawne			
Poziom kompetencji	**Kompetencje**	**Umiejętności**	**Wiedza**
Pomocnik			
Sprzedawca kwiatów	- po dokładnych wskazówkach przełożonego jest w stanie przejąć proste, codzienne czynności w firmie - obsługuje reklamacje, m.in. skargi i zażalenia	- pracuje z różnymi rodzajami kas (kasa fiskalna)	- zna podstawowe dane niezbędne do codziennych czynności (podatek VAT) - zna zalecenia wiekowe (alkohol, dzieci, nieletni)
Florysta	- jest w stanie nadzorować operacje biznesowe i reagować na nie oraz przyjmuje skargi i zażalenia, zna procedury ich rozpatrywania	- pracuje samodzielnie przestrzegając przepisów prawnych - kalkuluje i wycenia towar, opracowuje zamówienia, sporządza wykaz towaru, wysyła reklamacje do dostawców	- zna przepisy dotyczące otwarcia sklepów, ceny, wymiany, reklamacji towaru oraz zakładowe ubezpieczenia (odpowiedzialność cywilna) - zna terminy dostaw, wymiany i reklamacji

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen

6.2 Podstawy kalkulacji			
Poziom kompetencji	**Kompetencje**	**Umiejętności**	**Wiedza**
Pomocnik			
Sprzedawca kwiatów	- po dokładnych wskazówkach przełożonego jest w stanie oszacować wartość kompozycji	- z pomocą jednej osoby określa wartość prostych kompozycji	- wie jak poprawnie wycenić towar - zna firmowy współczynnik kalkulacji (marżę)
Florysta	- rozumie wszystkie czynności związane z działanością gospodarczą - musi potrafić odpowiednio wycenić (rachunkowo) pracę ludzką	- zbiera dokumenty: dowody dostawy, numery katalogowe artykułów, cenniki, oferty zniżek na dostawę	- posiada wiedzę w zakresie współczynnika kalkulacji - posiada wiedzę z matematyczną

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen

6.3 Doradztwo klientom			
Poziom kompetencji	**Kompetencje**	**Umiejętności**	**Wiedza**
Pomocnik			
Sprzedawca kwiatów	- po dokładnych wskazówkach przełożonego jest w stanie doradzać klientom, wskazywać opowiednie kompozycje lub rośliny oraz udzielić informacji	- doradza klientom w sprawie prostych kompozycji (wykonywanych na codzień) - w razie potrzeby zwraca się o pomoc do florysty	- posiada wiedzę na temat postępowania z klientami - posiada podstawową wiedzę na temat ofert handlowych
Florysta	- jest w stanie samodzielnie panować nad codziennym prowadzeniem firmy, prowadzeniem rozmów z klientami - oferuje serwis firmowy - opanował reguły konwersacji - zwraca uwagę na firmowe rabaty, usługi dodatkowe – przeprowadza konieczne kalkulacje	- przygotowuje pomoce ułatwiające doradztwo (katalogi, wzory itd.) i wykorzystuje je w czasie pracy - opracowuje samodzielnie firmowe usługi serwisowe, takie jak: pielegnacja grobów, pielegnacja zieleni w budynkach firm - planuje terminy stosownie do zawartych umów	- posiada wszechstronne, fachowe umiejetności w stosunku do surowców i materiałow - zdobywa informacje o trendach i nowościach w branży - potrafi rozpoznać człowieka , empatia

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen

6.4 Prowadzenie negocjacji handlowych			
Poziom kompetencji	**Kompetencje**	**Umiejętności**	**Wiedza**
Pomocnik			
Sprzedawca kwiatów	- po udzielonych wskazówkach jest w stanie samodzielnie prowadzic rozmowy handlowe i przyjmować zamówienia	- prowadzi samodzielnie rozmowy handlowe - korzysta z książki zamówień itd. w sprawie terminów i umów	- posiada wiedzę ogólną i wszechstronne słownictwo - potrafi zachować się stosownie do sytuacji
Florysta	- jest w stanie samodzielnie prowadzić rozmowy handlowe, samodzielnie kierować i pozyskać informacje od klientów - jest elastyczny stosownie do sytuacji – pomaga współpracownikom w odpowiedzi na pytania i w rozwiazywaniu problemów	- rozpoznaje i reaguje na zapytania i uwagi klientów, zbiera pomysły, fachowe informacje, odpowiada na pytania i udziela dodatkowych informacji	- posiada wiedzę ogólną i wszechstronne słownictwo - potrafi zachować się stosownie do sytuacji - zna pięć faz rozmowy handlowej

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen

6.5 Oferty sprzedaży			
Poziom kompetencji	**Kompetencje**	**Umiejętności**	**Wiedza**
Pomocnik			
Sprzedawca kwiatów	- po podaniu krótkiego opisu przez klienta jest w stanie mu zaoferować trzy możliwe kompozycje, które pasują do opisanej sytuacji, osoby i odpowiadają cenowo -potrafi udzielić odpowiedzi na pytania i zaproponować alternatywę	- wykonuje proste kompozycje, które mogą być zaprezentowane w kwiaciarni, jako oferta handlowa lub wzór	- posiada wiedzę z zakresu podstaw układania kompozycji, wykorzystywanych surowców i materiałów
Florysta	- jest w stanie postawić się w sytuacji klienta, posiada wszechstronną wiedzę fachową ułatwiającą przedstawienie ofert - jest w stanie rozszerzyć oferty alternatywne - dostosowuje dekaracje wystaw, witryn sklepowych do obecnych trendów, pór roku, okazji	- jest wrażliwy na możliwości finansowe klientów - doradza nie pouczając - wykonuje kompozycje każdego typu, w celu zwrócenia uwagi i zachęcenia klientów do kupna	- dysponuje wszechstronną wiedzą na temat surowców i materiałów, zna oferty dostawców, co umożliwia mu rozszerzenie oferty handlowej - potrafi oceniać ludzi

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen

	- oferty są stosowne do prowadzonej działalności gospodarczej, oferuje dodatkowe artykuły (sprzedaż dodatkowa)		

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.
Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen